

Pardubický kraj

Manuál postupu při vzniku pojistné události

Obsah

1. Oznámení vzniku pojistné události
2. Postup při likvidaci pojistné události
 - 2.1. Majetkové škody
3. Kontakty

1. Oznámení vzniku pojistné události

Při likvidaci pojistné události vychází pojišťovna z podkladů, které jí předá pojištěný prostřednictvím společnosti RESPECT, a.s. Vznik pojistné události je nutné bez zbytečného odkladu nahlásit zástupci společnosti RESPECT, který Vám poskytne kvalifikovanou radu, jak dále postupovat v konkrétní situaci. V případě potřeby zajistí prohlídku likvidátorem pojišťovny resp. po vyslovení souhlasu ze strany pojišťovny realizuje zástupce společnosti RESPECT vlastní prohlídku a fotodokumentaci.

Při oznámení škodné události je nezbytné, aby toto oznámení provedla osoba, která je dostatečně seznámena s podrobnostmi škodní události. V případě škod na majetku je obvykle nutné provést prohlídku likvidátorem pojišťovny, která má sloužit k přesnému určení rozsahu poškození a je východiskem pro určení pojistného plnění pojišťovny. Jsou případy, kdy je nutné okamžitě odstranit škody, aby se rozsah následků škody nezvyšoval resp. bylo zabráněno vzniku dalších škod (vytopení apod.). V této situaci je třeba zabezpečit dostatečné důkazy o rozsahu škody, popř. o likvidaci zničených věcí (např. sepsat podrobný zápis s policií, hasiči, popř. jinými úředními orgány a provést fotodokumentaci, videonahrávku či škodu zdokumentovat jiným průkazným způsobem).

Obecně lze konstatovat, že při hlášení škodné události by měla být osoba tuto skutečnost oznamující schopna odpovědět na následující otázky:

1. **Název a jméno** společnosti resp. **pojištěného**
2. **Datum vzniku** škodné události
3. **Místo vzniku** škodné události (adresa, objekt...)
4. **Příčina a popis vzniku** škody
5. **Funkční kontaktní spojení** (telefon, fax)
6. **Podstata vzniklé škody** popř. rozsah poškození - tento bod je nejdůležitější částí celého sdělení. Bez podrobných informací získaných od osoby oznamující pojistnou událost nemohou naši pracovníci likvidačního servisu poskytnout odpovídající kvalifikovanou pomoc. V případech, kdy je celková výše škody (ať u vlastního majetku či v případě odpovědnostních škod na cizím majetku) nižší než sjednaná výše spoluúčasti pojištěného pro jednotlivá pojistná rizika, nemá smysl vůbec škodnou událost u pojišťovny uplatňovat a tudíž i prohlídka není smysluplná. Při specifikaci rozsahu škod je třeba sdělit:
 - co bylo poškozeno, zničeno resp. odcizeno (movité věci, malby, omítky, podlahová krytina apod.) přibližný rozsah poškození (např. u maleb přibližná plocha v m², u rozbitých skel jejich počet, rozměry a tloušťka skla apod.)

V případě potřeby by osoba provádějící oznámení škodné události měla být schopna zodpovědět i další doplňující otázky likvidátora společnosti RESPECT, a.s.

2. Postup při likvidaci pojistné události

Všeobecně se dá konstatovat, že při vzniku pojistné události je nutné dodržet níže uvedený postup a dodat níže uvedené podklady:

2.1 Majetkové škody

Živelní pojištění (požár, úder blesku, výbuch, pád stromů a předmětů, vodovodní škody, povodeň, atd.)

- a) Likvidátor pojišťovny musí provést **prohlídku** a učinit o ní **zápis**, popř. provést fotografické zdokumentování škody. Kopii zápisu obdrží pojištěný.
- b) Je třeba vyplnit **formulář hlášení pojistné události** pro pojišťovnu – nezbytné je odevzdání **originálu** vyplněného a podepsaného hlášení.
- c) Na totálně zničené věci je třeba dodat kopie **nabývacích dokladů** (faktura, zápis o převzetí apod.)
- d) Na poškozené věci je třeba doložit **faktury za opravu** (s položkovým rozpisem na materiál a práci) – nutný je soulad faktury s rozsahem poškození uvedeném v zápisu likvidátora. V případě, že se např. při započetí opravy ukáže, že rozsah poškození je větší, je třeba provést druhou prohlídku. Pro zamezení vzniku případných sporů o přiměřenosti nákladů na provedené opravy je vhodné před započetením oprav předložit pojišťovně ke schválení rozpočet nákladů na opravu.
- e) Obvykle je zapotřebí doložit **výpis z účetní evidence majetku** (zařazení jako HIM, NHIM, součást nemovitosti apod.)
- f) V případech, kdy pojistnou událost vyšetřovaly např. policie či hasičský sbor (požár, výbuch apod.), je zapotřebí doložit **usnesení těchto orgánů o ukončení šetření**.

Důležité: Vždy je vhodné bezprostředně po zjištění vzniku škody kontaktovat společnost RESPECT pro konzultaci dalšího postupu, a to ještě před případnou výpovědí na policii. Jsou případy, kdy je nutné okamžitě započít s odstraňováním vzniklé škody, aby se rozsah následků škody dále nezvyšoval. V této situaci je třeba zabezpečit dostatečné důkazy o rozsahu škody, popř. o likvidaci zničených věcí (např. sepsat podrobný zápis s policií, hasiči, popř. jinými úředními orgány a provést fotodokumentaci, videonahrávku či škodu zdokumentovat jiným průkazným způsobem).

3. Kontakty

Nejrychlejší oznámení škody - online : muj.respect.cz

V případě dotazů či nejasností volejte RESPECT, a.s., kde Vám bude poskytnuta odborná rada.

Kontaktní osoby **viz přiložená servisní karta**